

**ANALISIS KUALITATIF HUBUNGAN ANTARA  
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DENGAN  
KINERJA KARYAWAN DINAS UPT PELAYANAN SOSIAL  
LANJUT USIA KABUPATEN MAGETAN**

NASKAH PUBLIKASI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Guna mencapai Gelar S-1 Ilmu Komunikasi



AYU WIDIANANDA

L100110013

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
 FAKULTAS KOMUNIKASI INFORMATIKA  
 PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
 JL.A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura, Surakarta 57102  
 Telp. (0271) 717417 – fax. (0271) 715448

#### SURAT PERSETUJUAN ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi / tugas akhir :

Nama : Drs. Joko Sutarso, S.E., M.si. dan Nieldya Nofandrilla, S.E., MA.

Telah membaca, mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi / tugas akhir dari mahasiswa :

Nama : Ayu Widiananda


NIM : L100110013

Judul Skripsi : **Analisis Kualitatif Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kabupaten Magetan**

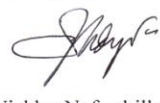
Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan yang dibuat, sehingga dapat dipergunakan sepenuhnya.

Pembimbing I

  
Drs. Joko Sutarso, S.E., M.Si.  
 NIP. 196406011993031001

Pembimbing II

  
Nieldya Nofandrilla, S.E., M.A.  
 NIK. 1531

**Analisis Kualitatif Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Organisasi  
Dengan Kinerja Karyawan Dinas UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia  
Kabupaten Magetan**

**Ayu Widiananda** ([ayuk\\_17d@yahoo.com](mailto:ayuk_17d@yahoo.com))

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Abstrak**

Komunikasi didalam organisasi adalah hal yang mengikat pada kesatuan organisasi. Salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Bilamana Informasi yang tersampaikan sesuai dengan kebutuhan, maka komunikasi yang dijalankan efektif akan secara otomatis menghasilkan suatu kinerja karyawan yang baik didalamnya. Berpijak pada penjelasan tersebut penelitian ini ingin melihat bagaimana hubungan antara efektifitas komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan di UPT PSLU Magetan. Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif, yang pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Analisis data yang diperoleh menggunakan model Miles dan Huberman, dan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi data/sumber. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di UPT PSLU Magetan telah efektif dilihat dalam indikator fungsi komunikasi organisasi sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang baik/optimal hal tersebut juga dilihat dari terpenuhinya hampir keseluruhan indikator kinerja karyawan yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya.

*Kata kunci : komunikasi efektif, komunikasi organisasi, organisasi, kinerja karyawan.*

# **QUALITATIVE ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFECTIVENESS OF COMMUNICATION WITH THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES ORGANIZATION DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES ELDERLY UPT DISTRICT MAGETAN**

**Ayu Widiananda** ([ayuk\\_17d@yahoo.com](mailto:ayuk_17d@yahoo.com))

Communication Science Program  
Faculty of Communication and Information  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

## **Abstract**

Communication within the organization is the thing that binds to the unity of the organization. One of the greatest challenges in organizational communication is how to convey the information to the organization and how to receive information from all parts of the organization. When information is conveyed in accordance with the requirements, then run effective communication will automatically generate a good employee performance therein. Based on the explanation of this study is to see how the relationship between the effectiveness of organizational communication with the employee's performance in UPT PSLU Magetan. This research is a qualitative descriptive, which is collecting data using observation, interview and documentation. Informants were selected based on purposive sampling. Analysis of the data obtained using the model of Miles and Huberman, and data validity is tested using triangulation of data / source. The results obtained showed that the organizational communication in Magetan PSLU UPT has effectively seen in organizational communication function indicators that have an impact on employee performance good / optimal it is also seen from the fulfillment of almost all indicators of the performance of employees who have been determined by previous researchers.

*Keywords: effective communication, organizational communication, organizational, employee performance.*

## **A. PENDAHULUAN**

Interaksi manusia dengan sesamanya tak jauh dari fungsi komunikasi sebagai alat (instrument) yang dipakai manusia untuk melancarkan

sebuah interaksi sosial antar individu dengan individu lainnya, juga individu dengan kelompok hingga antar sesama kelompok dengan kelompok lainnya.

Cangara, Hafied (2006:21) menyatakan “dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, maka jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima, dan efek”.

Komunikasi adalah suatu proses sosial yang sangat mendasar bahkan vital dalam keberlangsungan hidup manusia didalam masyarakat. Demikian juga didalam sebuah organisasi, komunikasi menjadi pondasi utama dalam keberlangsungan jalannya suatu organisasi, karena pada kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam suatu proses organisasi.

Terbentuknya sebuah organisasi yang kondusif merupakan hasil komunikasi yang efektif dalam organisasi,

adanya perbedaan-perbedaan individu dan ketidak mengertian (*mis-understanding*) dalam organisasi dapat diminimalisir, sehingga kinerja seluruh karyawan dapat berlangsung dengan baik.

Salah satu organisasi yang mengandalkan komunikasi organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan mencapai visi dan misi hingga sampai menjaga keberlangsungan organisasi tersebut adalah Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan atau yang sering disebut Panti Jompo yang berlokasi di daerah Magetan, Jawa Timur.

Selain diperlukannya sebuah komunikasi organisasi yang efektif dalam menjalankan suatu tujuan organisasi, di lain

sisi adanya kinerja yang baik adalah salah satu stimulus untuk sebuah organisasi dalam menjaga eksistensinya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pentingnya sebuah wewenang atasan yakni otoritas yang merupakan sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada orang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontrobusinya ( Prawirosentono, 1999:27). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut (dikutip dari <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktormemengaruhi-kinerja.html>).

Adapun bagaimana peran serta Karyawan UPT dalam mengelola program dan kegiatan organisasi sesuai apa yang telah menjadi *job description* serta pesan tugas dari jajaran pimpinan UPT PSLU Magetan yang pada akhirnya membuat

peneliti tertarik untuk mengkaji dan menguji keterkaitan Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan.

Adanya struktur organisasi yang memiliki banyak badan dan letak yang berbeda-beda membuat koordinasi dalam sebuah organisasi pemerintahan atau perusahaan memerlukan sistem komunikasi yang baik. Komunikasi yang efektif merupakan usaha terbaik dalam mengoptimalkan koordinasi dan hubungan antar badan dalam organisasi pemerintahan atau perusahaan. Sehingga adanya komunikasi efektif secara otomatis menghasilkan kinerja karyawan yang baik.

Maka dipilihnya judul ini oleh peneliti dimaksudkan untuk melihat dan mengetahui bagaimana sebuah pesan tugas dalam UPT PSLU Magetan disampaikan dari komunikator/ jajaran pimpinan kepada komunikan/ jajaran staff sehingga pesan yang diterima bisa menjadi efektif dan dapat mengoptimalkan kinerja.

## A. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan cakupan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan.

Liliweri (2014) mengungkapkan komunikasi adalah sebagai aktivitas meliputi beberapa unsur antara lain :

- a. Pengirim (*sender*) atau sumber (*resource*) adalah individu, kelompok atau

organisasi yang berperan untuk mengalihkah (*transferring*) pesan

b. *Encoding* merupakan pengalihan gagasan kedalam pesan.

c. Pesan (*message*) adalah gagasan yang dinyatakan oleh pengirim kepada orang lain.

d. Saluran (*media*) merupakan tempat sumber menyalurkan pesan kepada penerima.

e. *Decoding* adalah pengalihan pesan kedalam gagasan

f. Penerima(*reseiver*) merupakan individu atau kelompok yang menerima pesan.

g. Umpan balik (*feedback*) adalah reaksi terhadap pesan.

h. Gangguan (*noise*) merupakan efek internal atau eksternal akibat dari pengalihan pesan.

i. Bidang pengalaman (*field of experience*) adalah bidang atau ruang yang menjadi latar belakang informasi dari pengirim maupun penerima.

j. pertukaran makna (*shared of meaning*) merupakan bidang atau ruang pertemuan (tumpang tindih) yang tercipta karena kebersamaan.

k. Konteks (*context*) adalah situasi, suasana, atau lingkungan fisik, non fisik (sosiologis, antropologis, psikologis, politik, ekonomi).

## 2. Organisasi

Organisasi merupakan suatu kolektivitas manusia yang relatif

mempunyai batas yang dapat diidentifikasi, suatu tatanan normatif, lapisan kewenangan, sistem komunikasi, dan sistem keanggotaan yang terkoordinasi. Kolektivitas ini berada dan relatif berlanjut, yang berbasis dalam lingkungan yang membiarkan aktivitas tersebut selalu berkaitan dengan seperangkat tujuan. Aktivitas tersebut menghasilkan sesuatu, baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat (Gabriel dan Schwartz, 1999) dalam Liliweri (2014:52).

## 3. Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi organisasi itu sendiri menurut Liliweri (2014) memaparkan kedalam bentuk :

a. Fungsi Umum



1) *To tell* yaitu komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Contohnya *job description*

2) *To sell* komunikasi yang berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap tentang suatu subjek layanan

3) *To learn* komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan karyawan agar bisa belajar dari orang lain (internal) mengenai apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.

4) *To decide* komunikasi berfungsi untuk apa dan

bagaimana organisasi membagi pekerjaan, siapa yang menjadi atasan maupun bawahan.

Sedangkan menurut Charles Condrad (1985) dalam Liliweri (2014 :374) ada dua fungsi makro komunikasi organisasi :

a. Fungsi komando yang bertujuan

- untuk mengarahkan dan membatasi tindakan.
- Menangani dan memelihara tampilan melalui umpan balik
- Menggunakan publikasi dan instuksi.

b. Fungsi Relasi

- Menciptakan dan melanjutkan sifat impersonal dalam organisasi
- Membuat negoisasi antar unit kegiatan.
- Menentukan dan mendefinisikan peran organisasi.

#### 4. Komunikasi Efektif

Komunikasi bisa dikatakan efektif jika :

- a) Pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh komunikan
- b) Komunikan bersikap atau berperilaku seperti apa yang dikehendaki oleh komunikator dan ada kesesuaian.
- c) Menarik perhatian, dalam arti tidak biasa. Simbol yang digunakan mudah dipahami, meliputi bahasa, istilah, kata-kata atau kalimatnya.
- d) Komunikator menganjurkan menggunakan sesuatu, maka sesuatu tersebut hendaknya mudah didapat dengan cara tertentu termasuk misalnya tentang tempatnya ( Schramm 1973, diacu dalam hamidi 2007).

Berdasarkan teori tersebut maka unsur-unsur yang

mendukung efektivitas pesan adalah: 1) menimbulkan kebutuhan, 2) menarik perhatian 3) simbol mudah dipahami dan, 4) cara memperoleh.

#### 5. Kinerja Karyawan

Bernandin dan Russel dalam Sopiah (2008: 182) mengemukakan enam kriteria primer untuk mengukur prestasi kerja/ kinerja karyawan :

##### a) *Quality*

Tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau tujuan yang diharapkan

##### b) *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan

##### c) *Timeliness*

Merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikendaki dengan

memperhatikan jumlah output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

d) *Cost effectiveness*

Besarnya penggunaan sumber daya organisasi guna mencapai hasil yang maksimal atau pengurangan kerugian dari setiap unit sumber daya.

e) *Need for supervision*

Kemampuan karyawan untuk dapat melaksanakan fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor..

f) *Interpersonal impact*

Kemampuan seorang karyawan untuk memelihara harga diri, nama baik, dan kemampuan kerja sama.

Disisi lain Siagian (2009:40) menguraikan bahwa kinerja seseorang dan produktivitas

kerjanya ditentukan oleh tiga faktor utama berikut ini :

- Motivasi, ialah daya dorong yang dimiliki, baik secara instrinsik maupun ekstrinsik.
- Kemampuan, ada kemampuan yang bersifat fisik dalam pelaksanaan tugasnya lebih banyak menggunakan otot, serta kemampuan yang bersifat mental intelektual yang lebih banyak dituntut penyelesaian tugas menggunakan otak.
- Ketepatan penugasan, bahwa dengan penempatan yang tidak tepat, kinerja seseorang tidak sesuai dengan harapan manajemen dan tuntutan organisasi, hasilnya mereka menampilkan produktivitas kerja yang rendah.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh penjelasan mengenai analisis hubungan efektifitas komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan.

Subyek penelitian ini adalah 7 orang karyawan UPT PSLU Magetan yang terdiri dari Kasubag Tata Usaha, Kasie Pelayanan Sosial serta 2 staffnya dan Kasie Pemngembangan dan Pembinaan Lanjut serta 2 staffnya.

Informan dipilih melalui *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara dan observasi. Wawancara semi

terstruktur dipakai dengan menggunakan daftar wawancara agar tetap fokus pada indikator topik penelitian.

Observasi berkaitan dengan kejadian yang berhubungan dengan komunikasi organisasi dan kinerja karyawan UPT PSLU Magetan dari tingkat karyawan, pemimpin serta antar unit kerja.

Teknis analisis data pada penelitian ini adalah dengan cara mencatat serta merekam hasil wawancara dan observasi, kemudian mengolah dan mengkategorisasikan hasil wawancara dan observasi tersebut, selanjutnya menarik sebuah kesimpulan.

### **C. PEMBAHASAN**

Dalam praktiknya UPT PSLU Magetan menganut tipe struktur

organisasi yaitu tipe struktur fungsional, dimana para pekerja yang memiliki ketrampilan yang sama dan yang menampilkan tugas yang sama akan dikelompokkan pada satuan kerja yang sama. Adapun efektivitas komunikasi organisasi UPT PSLU Magetan di uji peneliti melalui tabel metode komunikasi efektif milik Faules (1998), yang menghasilkan bahwa tabel metode komunikasi efektif milik Faules telah mencakup sebagian besar proses efektivitas komunikasi yang berlangsung di UPT PSLU Magetan, serta sesuai dengan analisis peneliti yang telah ditunjang melalui observasi dan wawancara mendalam, hal tersebut mendapatkan hasil bawasanya

hampir dalam segala bentuk kegiatan organisasi di UPT PSLU Magetan telah memaksimalkan efektivitas komunikasi.

Membahas tentang kinerja karyawan berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan karyawan UPT PSLU Magetan dalam mengemban tugasnya, jajaran pimpinan telah memetakan karyawan sesuai bidang kerja masing-masing sesuai *background* pendidikandan ditambah dengan pelatihan khusus karyawan untuk menunjang kinerja, hingga monitoring karyawan untuk melihat perkembangan kemampuan masing-masing karyawan melalui kesehariannya dalam menyelesaikan tugasnya.

Disisi lain meskipun UPT PSLU Magetan terkendala pada SDM yang tak mencukupi dalam mencakup seluruh klien di UPT PSLU Magetan, namun karyawan memiliki kemampuan untuk melaksanakan fungsi pekerjaan dengan atau tanpa adanya pengawasan dari Pimpinan/Kasie. Ditambah dengan terbentuknya hubungan kerjasama yang harmonis antar seluruh unit kerja baik staff maupun jajaran pimpinan melalui fungsi relasi.

Hingga adanya kemampuan mengerjakan tugas sesuai target dengan ditunjang adanya motivasi kerja yang baik dari dalam diri sendiri, dan atasan yang menaungi masing-masing anggotanya dengan baik melalui

motivasi support dalam memunculkan masalah prestasi.

## **D. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Efektivitas komunikasi organisasi di UPT PSLU Magetan dirasa telah berjalan dengan baik dan cukup lancar, karena ditunjang dengan adanya media dalam penyampaian pesan organisasi hingga kecakapan dan keahlian berkomunikasi serta penanganan konflik yang apik, disamping ditanamkannya sistem komunikasi terbuka antar kasie dan staffnya sehingga dengan timbal balik yang terjadi maka pesan tugas organisasi dapat efektif dalam menunjang kinerja karyawan, ditambah adanya kemampuan dan kemauan anggota staff dalam menerima pesan organisasi

dengan baik hingga merealisasikan kedalam tugas dengan cukup sigap dan baik.

Terpenuhinya hampir seluruh indikator kinerja karyawan yang sebelumnya telah dirancang dalam penelitian ini, dan adanya kekurangan pada satu indikator yang tidak terpenuhi yaitu keterbatasan SDM di bidang pekerja sosial di UPT PSLU Magetan. Maka hal tersebut dirasa tidak banyak berpengaruh dalam mengurangi kinerja yang optimal, disamping adanya pemahaman karyawan mengenai masalah dalam kinerjanya serta semangat dalam mengemban tugas. Namun bukan berarti kekurangan tersebut bisa dibiarkan begitu saja tanpa adanya penanganan serta solusi alternatif lainnya.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

- Telah diketahui dari penelitian ini bahwa efektivitas komunikasi mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap kinerja karyawan, maka untuk keberlangsungan organisasi di UPT PSLU Magetan baik dari pihak pimpinan ataupun karyawan dapat memperhatikan hal-hal tersebut agar dapat mengetahui apa yang harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan, serta adanya solusi alternatif untuk menunjang kinerja karyawan ditengah-tengah keterbatasan SDM, seperti

menambah jumlah SDM itu sendiri, serta menambah banyak pelatihan bagi karyawan guna menunjang kinerja yang lebih maksimal, hingga adanya kerjasama dengan memberdayakan komunitas yang memiliki ketertarikan dengan bidang pekerjaan sosial.

- Dalam penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengeksplor fokus kajian organisasi lainnya seperti unsur-unsur lain dari perilaku organisasi hingga efektivitas organisasi.

#### **E. PERSANTUNAN**

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya pada Bapak Drs Joko Sutarso S.E, M.si , dan Ibu Nieldya Nofandrilla, yang telah membimbing dan membantu hingga selesainya penulisan skripsi ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku :**

- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi : Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi. Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Siagian. P Sondang. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.

#### **Internet :**

- Administrator. (2014).  
<http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html/>. Diakses tanggal 7 Oktober Pukul 20.40 WIB